

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kinerja karyawan merupakan bagian terpenting yang dibutuhkan oleh perusahaan, perusahaan dapat berjalan dengan baik ketika memiliki karyawan dengan berkinerja baik yang dapat menguntungkan perusahaan maupun instansi, salah satu perusahaan yang sangat membutuhkan kontribusi dari kinerja karyawan ialah perusahaan perbankan. Perusahaan perbankan merupakan perusahaan yang diawasi langsung oleh pemerintah sehingga memiliki standar peraturan langsung oleh Otoritas Jasa Keuangan, suatu perusahaan perbankan membutuhkan sumber daya manusia untuk melakukan aktivitas perusahaan, sesuai dengan tujuan perbankan dengan mengutamakan pelayanan jasa kepada para nasabah.

Seperti yang diketahui bahwa pada Tahun 2020 terjadinya pandemi virus corona yang menyebabkan masyarakat harus melakukan *social distancing*, seperti yang telah dilakukan oleh pemerintah Surabaya dengan melakukan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) sehingga perusahaan-perusahaan harus menerapkan *remote control* ataupun menerapkan protocol Kesehatan pada perusahaan. Pandemi virus Covid-19 sangat berdampak pada berbagai sektor usaha, khususnya pada sektor perbankan yang sangat berpengaruh besar terhadap masyarakat, oleh karena itu sektor perbankan akan tetap eksis di tengah pandemi Covid-19. Perusahaan perbankan harus melakukan inovasi untuk mitigasi risiko dengan menggunakan strategi kreatif menghadapi pandemi saat ini. (Bisnis.com, 2020).

Salah satu perusahaan yang melakukan mitigasi risiko akibat adanya Covid-19 ialah Bank BRI dengan tetap melakukan peningkatan kinerja karyawan dengan memberikan aplikasi digital yaitu BRISPOT. Yang dapat memudahkan setiap karyawan maupun nasabah untuk melakukan aktivitas sehingga tidak menurunkan kinerja karyawan perbankan dalam melakukan pekerjaannya. (Bisnis.com, 2020).

Perbankan di Indonesia telah memiliki strategi pada saat pandemi Covid-19, yaitu dengan memiliki navigasi baru dalam menghadapi krisis yang terjadi saat ini agar mitigasi risiko dapat dikelola dengan baik dan tepat, kemudian bank harus fokus pada sektor usaha yang telah berkembang pada saat wabah Covid-19. Selain itu, adanya *digital banking* memberikan kemudahan dalam bertransaksi non tunai, kreativitas dan inovasi bank berperan penting dalam mencapainya tujuan perusahaan maka dari itu bank dapat membantu nasabah melalui penjualan produk, bank juga wajib menggunakan tools *zoom* ataupun media digital lain yang untuk bekerja dari rumah maupun mengharuskan sosial distancing. Kecanggihan dan kelengkapan sumber daya berupa teknologi yang dimiliki perusahaan, tidak mampu memberikan jaminan akan keberhasilan perusahaan (Bisnis.com, 2020).

Hal utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan ialah sumber daya yang dimiliki yang dapat dijadikan penopang kehidupan perusahaan untuk saat ini dan masa depan ialah sumber daya manusia. Menurut Hasibuan (2016:9-10) kemajuan dan keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan aktivitas seperti perencanaan, pelaku kegiatan, pembentukan kebijakan, pengendalian perusahaan bahkan menjadi penentu dalam mewujudkan tujuan dari perusahaan sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang dimiliki. Sumber daya manusia merupakan kunci keberhasilan dalam bersaing untuk menjadi perusahaan yang unggul dibanding perusahaan lainnya.

Budaya organisasional suatu perusahaan dapat memberikan pengaruh terhadap interaksi antar karyawan, kebudayaan sendiri terdiri dari norma, sejarah, agama, nilai yang dapat membedakan karyawan satu dengan yang lainnya. Suatu organisasional pada perusahaan memiliki tantangan dalam mengkategorikan karyawan yang berbeda satu dengan yang lainnya secara demografis untuk meningkatkan interaksi, kepercayaan dan dalam memperoleh keuntungan dari keragaman informasi (Belias, dkk., 2015).

Menurut Muhammad dan Mukzam (2017), budaya organisasional merupakan suatu kebiasaan dan kepercayaan serta nilai-nilai yang diterapkan di dalam sebuah organisasional. Menurut Luthans (2006, dalam Susanto 2006:111), budaya organisasional merupakan suatu norma-norma dan nilai yang dapat mengarahkan perilaku dan tindakan suatu organisasional perusahaan.

Menurut Mega dan Surya (2016) suatu budaya organisasional di dalam perusahaan itu memberikan pengaruh kepada anggota organisasional dalam meraih tujuan organisasional, maka dari itu suatu budaya organisasional memiliki peranan penting dalam mempengaruhi perilaku untuk mencapai tujuan organisasional, manajer dapat memberikan pengaruh melalui budaya organisasional kepada setiap anggota organisasional. Nilai-nilai budaya pada suatu organisasional meliputi profesionalisme, integritas, penghargaan pada sumber daya manusia, keteladanan, kepuasan nasabah, sehingga nilai-nilai budaya organisasional yang ada ini dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Luthans (2006:243) menjelaskan bahwa hasil dari persepsi karyawan tentang suatu pekerjaan yang telah dilakukan merupakan yang ditunggu oleh karyawan, hal ini dinamakan kepuasan kerja. Suatu hasil pekerjaan yang baik akan mampu memberikan kepuasan kerja terhadap karyawan sehingga karyawan terdorong melakukan pekerjaannya dengan lebih produktif sehingga kepuasan kerja akan mempengaruhi kinerja karyawan kedepannya. Suatu perusahaan yang baik pasti juga didukung oleh kinerja karyawan yang baik karena kinerja yang tinggi memiliki pengaruh terhadap keberhasilan perusahaan. Kinerja karyawan memegang peranan yang sangat penting dalam kemajuan perusahaan, menurut Mangkunegara (2011) karyawan merupakan kunci dasar yang memiliki pengaruh sangat besar terhadap kegiatan perusahaan dalam mencapai keberhasilannya.

Perusahaan sangat berusaha untuk memanfaatkan potensi yang dimiliki setiap karyawan guna menghasilkan kinerja yang optimal dalam membawa keberhasilan bagi perusahaan. Perusahaan harus memiliki kestabilan yang tidak hanya berpedoman pada teknologi yang dimiliki oleh perusahaan, namun harus mencakup pada sarana dan prasarana yang dapat menunjang segala kegiatan

perusahaan, hal yang perlu difokuskan oleh perusahaan ialah sumber daya manusia yang dimiliki, karena SDM yang dimiliki merupakan asset yang dapat membawa keberhasilan perusahaan. Perusahaan yang berhasil mencerminkan kualitas dari sumber daya manusia yang dimiliki, yang meliputi kinerja karyawan dalam mencapai keberhasilan organisasional maupun perusahaan.

Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan perlu mengetahui penyebab atau faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja pada diri karyawan. Muhammad dan Mukzam (2017) mengatakan bahwa suatu kinerja karyawan dapat disebabkan oleh budaya organisasional. Hal ini sejalan dengan pendapat dari Meutia (2019) yang menemukan bahwa adanya pengaruh antara budaya organisasional dan kinerja karyawan. Selain itu, kepuasan kerja juga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Menurut pendapat Maharani dkk. (2013) mengatakan bahwa kinerja karyawan di perusahaan dapat dipengaruhi oleh kepuasan kerja yang dimiliki setiap karyawan, karena apabila karyawan merasa puas dengan pekerjaannya maka karyawan akan berusaha memberi kinerja yang baik dalam pekerjaannya. Menurut pendapat Luthans (2011) mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah hal yang paling dinantikan oleh karyawan setelah melakukan pekerjaannya sehingga apabila karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya maka mendorong karyawan untuk memiliki kinerja yang lebih produktif kedepannya.

Budaya organisasional sangat penting untuk diteliti karena apabila budaya organisasional tidak diterapkan didalam perusahaan akan menyebabkan tidak adanya aturan atau etika didalam diri karyawan sehingga terjadi kondisi kerja yang kurang baik dan efektif yang mengakibatkan terganggunya kinerja karyawan dan apabila hal itu dibiarkan akan terjadi penurunan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja sangat menarik untuk diteliti karena kepuasan kerja dapat meningkatkan kinerja akan keberhasilan suatu perusahaan, misalnya ketika kepuasan kerja mulai menurun, karyawan memiliki perasaan kurang puas terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dan akan membuat produktivitas kerja kurang efektif sehingga menimbulkan penurunan terhadap kinerja seorang karyawan.

Penelitian pada perbankan di Surabaya yang dilakukan karena adanya kondisi Kota Surabaya yang kurang kondusif dan cukup tidak baik sehingga mendorong perbankan Surabaya dalam meluncurkan aplikasi berupa BRISPOT agar mempermudah masyarakat dalam melakukan aktivitas dan kegiatan perbankan menjadi lebih efisien.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Setelah uraian latar belakang disusun, maka dapat disusun rumusan masalah yang dapat dibahas pada penelitian ini ialah:

1. Apakah budaya organisasional dapat mempengaruhi kinerja karyawan perbankan di Surabaya?
2. Apakah kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan perbankan di Surabaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang dapat dihasilkan melalui rumusan masalah yang dirumuskan ialah:

1. Mengetahui serta menganalisis pengaruh dari Budaya Organisasional terhadap kinerja karyawan perbankan di Surabaya
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh dari Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan perbankan di Surabaya

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang ingin dicapai dapat memberikan manfaat bagi peneliti, pihak perusahaan dan akademisi dengan memperoleh wawasan serta berguna dalam membuat keputusan pada perusahaan.

### **1. Manfaat Akademis**

Dari penelitian yang dilakukan dapat memberikan manfaat dalam menambah wawasan dan pengetahuan yang dapat memberikan informasi yang

baru bagi pihak akademisi untuk memperdalam pengetahuan mengenai motivasi, budaya organisasional, kepuasan kerja dan kinerja karyawan perbankan.

## **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi praktisi maupun masyarakat, sebagai bahan pertimbangan dan bahan diskusi yang dapat menghasilkan masukan yang bermanfaat terkait pengaruh budaya organisasional, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan perusahaan, sehingga hasil dari penelitian ini berkontribusi bagi pihak praktis dalam menghasilkan keputusan yang tepat dan dapat memberi keuntungan bagi perusahaan.

### **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

Penulisan tugas akhir sebagai syarat kelulusan ini memiliki sistematika penulisan, yang terdiri dalam lima bab dengan keterkaitan bab satu dengan yang lainnya.

#### **BAB 1: PENDAHULUAN**

Pendahuluan terdiri dari uraian latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

#### **BAB 2: TINJUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka ini menguraikan dan menjelaskan akan landasan teori tentang (budaya organisasional, kepuasan kerja dan kinerja karyawan), penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis serta model penelitian atau kerangka konseptual.

#### **BAB 3: METODE PENELITIAN**

Metode penelitian menjelaskan akan desain penelitian yang digunakan, identifikasi serta penjelasan akan definisi operasional, alat pengukuran variabel, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data, populasi

dan sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, serta analisis data penelitian.

#### BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini terdiri dari gambaran umum penelitian, deskripsi data penelitian, hasil analisis data, serta pembahasan hasil penelitian yang ditemukan.

#### BAB 5: SIMPULAN

Simpulan penelitian terdiri dari kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran bagi akademis maupun pihak praktis.